



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrategias de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia,
del personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Psicología

AUTORES:

Chong Canales, Judith (ORCID: 0000-0001-6712-388X)
Sáenz Torres, Martin Alfredo (ORCID: 0000-0001-8196-8643)

ASESOR:

Mg. Castro Santisteban, Martin (ORCID: 0000-0002-8882-6135)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por concedernos culminar nuestra etapa profesional para servir de vocación al ser humano, y que trascienda hacia un mundo sin límites.

A mi princesa Claudia con amor incondicional, quien fue mi motivación y ayuda para culminar la presente tesis.

A mi hermana Rosario y a mi querida Madre Rosa por brindarme su apoyo incondicional.

Judith y Martin

AGRADECIMIENTO

A nuestro Asesor, Magister Castro Santisteban Martin, quien nos guio a la consecución de nuestras metas.

A nuestros amigos(as), de la Institución del Hospital Geriátrico del Ejército Peruano por su apoyo incondicional.

A la Universidad Cesar Vallejo, por el Honor de poder titularnos.

A una amiga especial Rosmeri quien nos brindó la orientación adecuada.

Los autores

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1	Estrategias de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia, del personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020	19
Tabla 2	Estrategias de afrontamiento al estrés centrado en el problema que utiliza el personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020	20
Tabla 3	Estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la emoción que utiliza el personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020	21
Tabla 4	Estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la evitación del problema que utiliza el personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020	22
Tabla 5	Estrategias de afrontamiento al estrés según edad del personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020	23
Tabla 6	Estrategias de afrontamiento al estrés según sexo del personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020	24
Tabla 7	Estrategias de afrontamiento al estrés según tiempo de servicio del personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020	25

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar las estrategias de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia, del personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020. El tipo de estudio fue básico, descriptivo, diseño no experimental transversal; la población y muestra estuvo conformada por 80 trabajadores del área asistencial del servicio de emergencia de un hospital y el instrumento fue el Cuestionario de estrategias de afrontamiento (Brief Cope) de Carver (1997) validado por Lévano (2018). Los resultados evidenciaron que el personal utiliza la estrategia de afrontamiento dependiendo de las circunstancias un 37.5%, seguido de muy pocas veces la emplea un 35% y la utiliza de manera frecuente un 27.5% esta estrategia para enfrentar el estrés en tiempos de pandemia; en la dimensión centrado en el problema el 42,5%% de los trabajadores la emplean muy pocas veces, en la dimensión centrado en la emoción el 41,3% de los encuestados lo emplean muy pocas veces, en la dimensión centrado en la evitación del problema el 35% de los encuestados las emplean muy pocas veces. Se concluye que los trabajadores utilizan con mayor frecuencia, las estrategias dependiendo de las circunstancias y muy pocas veces.

Palabras clave: estrategias de afrontamiento, personal de emergencia, tiempos de pandemia

Abstract

The present study aimed to determine the stress coping strategies in times of pandemic, of the emergency personnel of a hospital in South Lima, 2020. The type of study was basic, descriptive, non-experimental cross-sectional design; The population and sample consisted of 80 workers from the care area of the emergency service of a hospital and the instrument was the Coping Strategies Questionnaire (Brief Cope) by Carver (1997) validated by Lévano (2018). The results showed that 37.5% of staff use the coping strategy depending on the circumstances, followed by 35% seldom and 27.5% use this strategy frequently to face stress in times of pandemic; in the dimension focused on the problem 42.5% of the workers use it very few times, in the dimension focused on emotion 41.3% of the respondents use it very few times, in the dimension focused on avoidance of the problem 35% of those surveyed use them very seldom. It is concluded that workers use the strategies more frequently depending on the circumstances and very few times.

Keywords: coping strategies, emergency personnel, times of pandemic

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es considerado como la enfermedad del siglo XXI, pues según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en países de Europa, existe un promedio de 300 a 500 personas con estrés laboral por 100 000 trabajadores; el 40 % de estas personas presentan alguna enfermedad crónica, un 10% invalidez y el 1% ha fallecido; la Organización Internacional del Trabajo (OIT) por su parte refiere que existen 8000 trabajadores con estrés por cada 100 000 colaboradores. En América Latina, las cifras crecen cada año, entre éstos, Argentina es el más afectado, donde un 56% de los trabajadores sufre de estrés (Muñoz-Torres & Casique-Casique, 2016).

Otros datos, expresan que más de 7500 personas fallecen cada día en el mundo por causa del estrés, o por enfermedades relacionadas a éste, así como por los accidentes que son producto de la carga laboral y la cantidad excesiva de horas de trabajo, lo que causa, más de 374 millones de muertes cada año, generando repercusiones negativas personales, familiares, sociales y económicas, así como en el bienestar psicológico y físico. La OIT, calcula que diariamente mueren 1000 personas por accidentes de trabajo y 6500 fallecen por enfermedades laborales. Dichas muertes están relacionadas a problemas en el sistema circulatorio (31%), cáncer (26%) y respiratorias (17%) (Noticias ONU, 2018).

En los estadounidenses, existe un aumento de los suicidios en el personal de salud y los médicos son una población de riesgo, principalmente las mujeres, según una revisión sistemática y un metaanálisis sobre suicidio en los colaboradores de la salud. Este análisis reportó que, entre los profesionales y los técnicos de la salud, superan la sexta tasa más alta de suicidios principalmente en las mujeres (Levenson, 2020).

El estrés y la ausencia de mecanismos apropiados de afrontamiento inducen a la presencia de dificultades en la regulación emocional, e incluyen desordenes, como la depresión y la ansiedad además de otros efectos como los problemas cardiacos; en esta población afectada, están los médicos y los futuros médicos (Lemos, Henao-Pérez y López – Medina; 2018). Así también, el estrés es una variable que está presente en la mayoría de estudiantes y su intensidad e incidencia

dependen de las condiciones emocionales o cognitivas de cada individuo; por otro lado, dentro de algunas estrategias que emplean las personas, se evidencian que el 13.3% utilizan habilidades asertivas, el 41.1% la búsqueda de apoyo social y la que menos utilizan o simplemente no la utilizan es la expresión emocional abierta con 56.3% (Peña, Bernal, Pérez, Reyna y García, 2017).

Ante la realidad descrita, se enuncia el siguiente problema de investigación: ¿Qué estrategias de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia, utiliza el personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020?; así mismos, dicho problema de estudio, se justifica desde la perspectiva teórica, porque el estudio aporta información relevante sobre las estrategias de afrontamiento al estrés que usa el personal asistencial del servicio de emergencia de un establecimiento hospitalario de Lima, el estudio es novedoso y muy de actualidad debido a la realidad de emergencia sanitaria que afecta actualmente al mundo y en particular a la población peruana producto de la pandemia del Covid 19; mucho más importante aún, porque se trata del personal de salud que se ubica en la primera línea de acción para atender tanto la salud como la enfermedad de la población. Es en este sentido, que la investigación aportará información de interés respecto al afrontamiento al estrés y porque llenará un vacío del conocimiento del comportamiento de la variable en este contexto de emergencia.

Desde la perspectiva de la relevancia social, el presente estudio convoca a los interesados en este tema de salud pública y desarrollo organizacional, porque se trata de los colaboradores asistenciales de instituciones de salud y especialmente que laboran en servicios de emergencia, aparte porque es un estudio novedoso que reporta información inédita para otros investigadores, para las autoridades de salud y para los propios trabajadores, donde se indican las estrategias de afrontamiento que utilizan.

Si bien es cierto, no ofrece soluciones inmediatas a la realidad percibida sobre el afrontamiento del estrés, si es una información válida para el desarrollo de actividades o programas de intervención para el futuro, de tal manera que esta información básica, sea de utilidad para el futuro inmediato para resolver problema de estrés en trabajadores de salud.

Con respecto a los objetivos de la investigación se plantearon los siguientes: Determinar las estrategias de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia, del personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020; a si también se propusieron los siguientes objetivos específicos: Identificar las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en el problema del personal de emergencia de un hospital, Identificar las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción del personal de emergencia de un hospital, Describir las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema del personal de emergencia de un hospital y Describir las estrategias de afrontamiento al estrés según edad, sexo y tiempo de servicio del personal de emergencia de un hospital.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes reportados, se encontró el de Cai et al. (2020) en China, tuvieron el objetivo de investigar el impacto psicológico y las estrategias de afrontamiento del personal médico de primera línea en la provincia de Hunan, adyacente a la provincia de Hubei, en el brote de COVID-19 entre enero y marzo de 2020. Fue un estudio observacional transversal incluyó a médicos, enfermeras y otro personal hospitalario. El cuestionario del estudio incluyó cinco secciones y 67 preguntas, 534 miembros. Los resultados evidenciaron que los evaluados creían que tenían la obligación social y profesional de continuar trabajando largas jornadas, esto provocó un estrés mayor para el personal médico. Dentro de las estrategias de afrontamiento utilizadas por diferentes profesionales estuvieron las medidas estrictas de protección, la prevención de la transmisión de virus, el aislamiento social, la actitud positiva hacia sí mismo fue la que tuvo puntuaciones más elevadas; por su parte las enfermeras fueron quienes obtuvieron puntuaciones más elevadas, otra estrategias muy utilizada y significativa, fue la búsqueda de apoyo en los familiares y amigos, el personal médico expresó el deseo significativo de la atención psicológica para reducir el estrés, mejorar las respuestas emocionales, principalmente en los médicos y tecnólogos.

Javadi-Pashaki y Darvishpour (2019) en Irán, tuvieron el propósito de investigar el papel del estrés y las estrategias de afrontamiento para predecir la salud general del personal de enfermería. Se llevó a cabo un diseño transversal analítico en 318 enfermeras, los instrumentos del estudio incluyeron el estrés laboral hospitalario, las estrategias de afrontamiento y los cuestionarios de salud. Los resultados revelaron que la puntuación media más alta de las diferentes dimensiones de las estrategias de afrontamiento estaba relacionada con la estrategia orientada a la tarea. Además, los resultados indicaron que el estrés y las estrategias de afrontamiento podrían explicar alrededor del 2.5% de la varianza de la salud general. Sin embargo, basándose en el nivel estadísticamente significativo, los resultados revelaron las estrategias de afrontamiento como el predictor de la salud general. Los resultados resaltan la importancia de considerar estrategias de afrontamiento para predecir la salud general en enfermeras.

Gallardo (2019), en su investigación, el objetivo es vincular los estilos de afrontamiento al estrés y el bienestar psicológico en personal de la policía. La investigación se centra en los tipos de investigación aplicada, diseño no experimental, correlacional, transeccional y cuantitativa. Los participantes son todos policías; para medir las variables se utiliza tecnología de encuestas y dos instrumentos. Además, se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman para comparar hipótesis. Los resultados mostraron que el 42,9% del personal de tránsito informó que, además de mostrar un bienestar psicológico moderado, casi nunca usaba una forma de lidiar con el estrés.

Lévano (2018) es su estudio no experimental, de diseño descriptivo, se propone como objetivo determinar cómo responde al estrés el personal militar hospitalizado en distintas unidades del Hospital Militar Central. Se realizó un muestreo de tipo de accidentes no probabilísticos, el período de referencia para el uso del instrumento fue del 30 de octubre al 1 de diciembre de 2017. La muestra estuvo conformada por 61 participantes, varones de entre 18 y 25 años. Se empleó el inventario de Afrontamiento al Estrés Brief COPE (COPE-28) de Carver. Los resultados representan la muestra, los estilos más utilizados por los participantes son prácticos, y las estrategias más utilizadas son: responder activamente, aceptar, planificar y reinterpretar activamente, mientras que las menos utilizadas son: alivio, desconexión conductual y uso de sustancias.

Arellano (2018) evaluó estrategias de afrontamiento del estrés laboral que enfrenta el personal de enfermería en un centro quirúrgico de un hospital de Lima. El estudio es cuantitativo, descriptivo y transversal, participaron un total de 36 enfermeras. Se administró el instrumento Escala de Estrategias Coping - Modificado (EEC – M). Se encontró que la mayoría del personal de enfermería tenía estrategias de afrontamiento de nivel intermedio, 51% para resolución de problemas y 45% para autonomía. Utilice un nivel moderado de regulación emocional ante la presión laboral: evite las emociones en un 50%, negación el 47%, religioso en un 46%, apoyo emocional el 56% y las reacciones agresivas el 71% de bajo nivel. El uso de nivel medio tiene como objetivo modificar la valoración inicial de situaciones que generan estrés laboral: 56% evita la cognición, 53% en valoraciones positivas y 47% en espera, expresar la dificultad de afrontar 48% y

57% apoyo profesional. Por tanto, se puede concluir que el personal de enfermería posee un nivel moderado de estrategias para afrontar el estrés laboral. Entre las tres dimensiones de las variables, el nivel de uso es medio en la estrategia de resolución de problemas, regulando las emociones y modificando la valoración inicial de la situación.

Leiva (2017), en su estudio cuyo objetivo fue establecer la relación entre la autoestima y la forma de afrontar el estrés, en personal de salud de las Redes Norte y Oeste de la Policía Nacional del Perú. El diseño de la investigación es no experimental, descriptivo y relacional transversal. Hubo 187 trabajadores de la salud que recibieron el Cuestionario de autoestima de Coopersmith (adultos) y COPE Stress Coping. En los principales resultados, se encuentra que el 75,4% de los encuestados suelen utilizar estilos de afrontamiento para reinterpretar activamente y desarrollar el desarrollo personal, el 48,1% planifica, el 47,6% se vuelve religioso, el 46,5% responde activamente y el 39% busca apoyo social se centra en afrontar problemas y emociones. El 72,6% rara vez utiliza la mala conducta, el 64,2% la negación y el 47,6% la distracción, que son otras formas de afrontar el estrés. La mayoría de los encuestados elegiría el estilo de afrontamiento centrado en las emociones en un 72,7% en función de la situación, mientras que la proporción más baja de otros estilos de afrontamiento se adoptó con un 29,9%.

Palacios (2017), cuyo objetivo fue determinar la relación entre la presión laboral y las estrategias de afrontamiento de los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón; la investigación es de tipo básico, diseño no experimental, relacional y transversal, y la población está compuesta por 40 profesionales. En los resultados, se encuentra que el 12,5% de los encuestados tienen malas estrategias de afrontamiento, mientras que el 77,5% de los encuestados tienen estrategias de afrontamiento convencionales y el 10% de los encuestados tienen buenas estrategias de afrontamiento.

Ramírez (2017) su objetivo fue determinar la relación entre la respuesta al estrés y la motivación laboral del personal de salud de Microred Ate III 2017; la investigación es de tipo básico, descriptivo, relacional y no experimental. La población estuvo conformada por 85 profesionales de diferentes campos de la

micro red Ate III. En estos resultados, en términos de afrontar la variabilidad de la presión, un nivel del 25,9% es insuficiente, un nivel del 55,3% es constante y un nivel del 18,8% es suficiente.

Paris (2016), en Argentina, tuvo el propósito de identificar estrategias de afrontamiento del estrés más utilizadas por profesionales de la salud y estudiar el vínculo entre el estrés de enfermería y la satisfacción laboral personal. Para ello, se realizó un estudio empírico polietápico con una muestra de 196 profesionales conformado por 97 médicos y 99 enfermeros. El análisis descriptivo puede evidenciar importantes estrategias de afrontamiento, y estos vínculos actuales muestran patrones específicos de interacción entre afrontamiento y felicidad. Los profesionales que utilizan estrategias de afrontamiento más desadaptativas sentirán a su vez más presión y la satisfacción laboral-personal disminuirá. Entre quienes priorizan la resolución de problemas y las estrategias de resolución de problemas, la tendencia opuesta es obvia, que es más satisfacción y menos estrés.

Horacio, Fantin y Pardo (2016) en Colombia, en una muestra intencional conformada por 52 policías aspirantes indagaron el uso de estrategias de afrontamiento del estrés, y analizaron la diferencia media significativa entre género y estudiantes de segundo y tercer año. Se administró el cuestionario de afrontamiento del estrés (Sandín y Chorot, 2003), que evaluó siete aspectos básicos correspondientes al afrontamiento y una encuesta temporal que registró datos sociodemográficos (sexo, edad, año de estudio). Los resultados obtenidos muestran que la aplicación clave de las estrategias de afrontamiento: centrarse en la resolución de problemas, reevaluar activamente y buscar apoyo social. En cuanto a las diferencias de género, se encuentra que las mujeres están más inclinadas a usar el apoyo social, la expresión emocional abierta y estrategias de evitación que los hombres.

Por último, Linares y Poma (2016), en su estudio tienen como objetivo determinar si existe una relación significativa entre el estilo de afrontamiento del estrés y el síndrome de burnout en la Policía Nacional de Lima en Perú. Se dispuso de 150 participantes que recibieron el Cuestionario de estilo de afrontamiento del estrés (COPE), y la Escala de Burnout de Maslach. Resulta que la mayoría de los

agentes de policía utilizan dos métodos de afrontamiento basados en la situación. Según las observaciones, la policía está más inclinada a utilizar métodos de afrontamiento orientados a problemas (18,7%) que métodos de afrontamiento emocional (12%).

Ahora bien, al hablar sobre el *Afrontamiento al estrés*, según Selye (1973) el *estrés*, es una razón frecuente de varias enfermedades, y el término ha estado ampliamente usado por los profesionales de las ciencias de la salud y otros campos. Sin embargo, todavía existen muchas disputas sobre su definición.

Por otro lado, el estrés será la consecuencia de una correspondencia específica entre el individuo y su entorno, que es estimado por ellos como amenazador o desbordante de sus recursos y poniendo en riesgo su felicidad, se concentran en la correspondencia entre las personas y el entorno, y las personas son conscientes que su entorno requiere exagerado o excede sus recursos y daña su felicidad. Consiguiente, el modo en que las personas aprecian la situación determina la sensación de presión. Debe tenerse en cuenta que las discrepancias propias cumplen un rol importante en el proceso de estrés. Los factores personales como la susceptibilidad, la motivación, la actitud y la experiencia establecen cómo las personas valoran y perciben las necesidades; esta valoración afecta los modos de afrontamiento, las consecuencias emocionales y los resultados de salud a largo plazo (Lazarus y Folkman, 1986).

En consecuencia, el estrés se estudia desde diversas perspectivas, así por ejemplo tenemos que has ido conceptualizado de tres formas: a) *Como un conjunto de estímulos*: en este sentido, en determinadas condiciones ambientales, pueden surgir tensiones y/o verse como una amenaza o peligro, se llaman factores estresantes, el estrés es la idea de que el organismo está sujeto a estímulos nocivos y se asocia rápidamente con la enfermedad, el bienestar y la salud (Cannon, 1932; Holmes y Rahe, 1967); b) *El estrés como respuesta*: se concentra en las reacciones de los individuos a los factores de estrés. Esta reacción se concibe como un estado de tensión, que posee dos componentes: psicológico (el individuo emite pensamientos, sentimientos y conductas) y fisiológico (elevación del aurosal o el grado de activación física) (Selye, 1960); y c) *El estrés como proceso*, contiene

factores estresantes y respuestas a factores estresantes, y también aumenta la interacción entre la persona y su medio ambiente. Esta transacción implica la interacción entre las personas y el medio ambiente (Lazarus y Folkman, 1986).

Dentro de los *factores del estrés laboral* encontramos a los factores físicos, son aquellos factores de estrés que enfatizan las características del trabajo, como las actividades y el entorno; factores psicológicos, es la característica psicológica de cada persona, es la determinación interna de la persona de su comportamiento y capacidad de pensamiento bajo presión, es decir, aquellos que se muestran irritables, agresivos, impulsivos y nerviosos en el entorno que los rodea o en las relaciones interpersonales, tienen problemas; y factores sociales, se refieren a las particularidades de la organización del trabajo que perturban la salud de los empleados de la organización, la relación interpersonal es un factor muy importante, y la relación con la organización. Los niveles de estrés se generan en una relación conflictiva, destructiva, poco solidaria y no cooperativa entre los miembros de la organización (Mamani et al., 2016).

En relación al *afrontamiento al estrés*, dentro de los autores más destacados encontramos a Lazarus y Folkman (1984), quienes conceptualizan al afrontamiento como un conjunto de respuestas cognitivas, emocionales y conductuales se conceptualizan como estilos de afrontamiento que intervienen la experiencia del estrés, con el propósito de reducir las respuestas físicas y emocionales al estrés. Se trata de una serie de acciones implícitas o públicas que realiza el sujeto para contrarrestar el impacto de una situación que considera amenazante, y a través de tales acciones intentar restablecer el equilibrio entre transacciones humanas y ambientales. Son esfuerzos personales para hacer frente al estrés, incluidos los esfuerzos cognitivos y conductuales.

El modelo de Lazarus y Folkman (1984) de afrontamiento del estrés, conceptualiza el afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales en constante cambio que se producen para responder a necesidades determinadas externas y/o internas, que se evalúan como un exceso o desbordamiento de recursos personales, y estados emocionales desagradables asociados con él.

Este modelo conceptual propuesto por Lazarus y Folkman (1984) considera al afrontamiento como un proceso, que es independiente de las consecuencias, puede ser adaptativo o no, contiguo al contexto y a la valoración del medio ambiente. En ésta misma dirección, Carver, Scheier & Weintraub (1989), se basa en el enfoque de Lazarus y Folkman (1984); para explicar el afrontamiento al estrés y también utilizaron la terminología “coping”, que simboliza enfrentar o afrontar cualquier contexto que origina estrés.

En este mismo sentido según Carver, Scheier & Weintraub (1989), las estrategias de afrontamiento son una respuesta a la presión en algunos casos, estas presiones dependen de la experiencia previa de cada persona, la autoconciencia así como el entorno y se adaptan activamente al proceso de capacidad personal y parte de la motivación. En este sentido, el afrontamiento puede entenderse como disposicional o estable, temporal o situacional, y depende del entorno de cada persona.

Carver y Connor-Smith (2010) señalaron que el afrontamiento se puede concebir como los diversos esfuerzos de un individuo para reducir o prevenir amenazas, daños y pérdidas, o para aliviar el sufrimiento de la relación con el estresante. De hecho, Lazarus (2000) cree que el proceso de evaluación de los sujetos se lleva a cabo involucrando sus metas, creencias y recursos personalmente disponibles, estos significados se obtienen a través de la interacción social y la experiencia.

Asimismo, Morrison y Bebbett (2008), señalan que es un mecanismo dinámico que entiende, a las conductas y conocimientos que surgen de evaluaciones de los diversos acontecimientos. Aquí mismo, se menciona a los sistemas de creencias que consiguen mediar el curso de la operación que las personas cuando deciden seguir y sobre todo teniendo en cuenta la perseverancia, los perpetuos fracasos situacionales y la resiliencia, que pueden limitar la forma de afrontar el estrés (Bandura, 1997 en Farchi, Cohen y Mosek, 2014).

Por su parte Rodríguez (1995) y Kleinke (2001), precisan que es un recurso, elemento y/o capacidad, interna o externa, que tiene una persona para enfrentar las demandas o amenaza potenciales del medio estresantes. El afrontamiento es

una variable intermediaria entre el ajuste psicológico y los estresores de la vida, se valora la certeza del afrontamiento medible en que los individuos revelan un compromiso y ponderación psicológica ante los estresores. Se evidencia que las personas que sufren enfermedades, es más favorable usar estrategias enfocadas en el problema (Abbott, Hart, Morton, Gee y Conway, 2008).

La *importancia* de estos tipos de estrategias de afrontamiento, queda descrita Pineles et al. (2011) quienes refieren que los seres humanos correspondientemente muy dependientes a las estrategias de afrontamiento de evitación y correspondientemente muy reactivos a las evocaciones del trauma se pueden hallar en riesgo mayor de perpetuar o aumentar latentemente las sintomatologías de estrés postraumático durante los primeros meses luego del trauma. Por otro lado, Moos, (1995) citado en Krause, Kaltman, Goodman, & Dutton, (2008), confirma que la estrategia más utilizada para estos casos es el afrontamiento de aproximación y de evitación hacia los objetos estresantes.

Según Amarís y Madariaga (2013), cuando surgen situaciones de opresión, buscar la ayuda de individuos e instituciones establece un modo positivo y adaptativo de enfrentar los problemas. Esto quiere decir, que cuando una persona se encuentra en un momento muy difícil, la mejor forma de afrontar estos problemas para no sentir presión es asistir a familiares o compañeros. Una mejor forma de solucionar esta dificultad es hacerlo bajo la guía de otras personas cercanas a nosotros, lo que ayuda a mejorar la salud, el apoyo social y una alta autoestima, todo lo cual puede generar presiones negativas.

El afrontamiento al estrés ha sido explicado por diversos autores y desde diversos modelos teóricos, no obstante, sobresalen las propuestas de Lazarus y Folkman (1986). En este sentido Frydenberg (1997), hace mención que la manera como se actúa ante el estrés y las herramientas que se utilizan, establecen en gran medida el desarrollo y calidad de vida, Carver, Scheir y Weintraub (1989), plantean modos o estilos de afrontamiento frente a situaciones de estrés lo mismos que fueron obtenidos del modelo teórico de Lazarus y Folkman (1986) y de otros autores; quienes clasifican el afrontamiento en las siguientes dimensiones:

afrontamiento centrado en la evaluación, el centrado en el problema; por otro lado el afrontamiento centrado en la emoción.

El *modelo teórico* que sustentará el presente estudio es el de Lazarus y Folkman (1984), quienes dividen las estrategias de afrontamiento al estrés en dos grandes grupos, el primer grupo centrado en el problema y el segundo grupo centrado en las emociones. La primera es las estrategias centradas en el problema, que busca, solucionar el problema, donde las personas al sentirse amenazadas por las circunstancias que vive, busca disminuir dicha situación. La persona ejecuta un plan de tareas para solucionar el problema. La segunda hace referencia a las estrategias centradas en la emoción; ésta busca solucionar el estrés a través del manejo de las emociones; reduce el impacto de las emociones negativas y como consecuencia su pensamiento se modificará.

La primera dimensión es *el afrontamiento centrado en el problema*, su función es resolver problemas, lo que significa gestionar los requisitos internos o ambientales que plantean amenazas, y equilibrar la asociación entre las personas y su entorno modificando el entorno problemático o mediante nuevas aportaciones, recursos que contrarrestan los efectos aversivos de las condiciones ambientales (Lazarus y Folkman, 1984). Este es un método cognitivo y conductual que se orienta claramente en situaciones que crean una sensación de falta de control personal, basado en cambios de comportamiento para adquirir y desarrollar habilidades centradas en problemas y buscar soluciones (Sandín y Chorot, 2003). También reduce las amenazas y al mismo tiempo alivia el sufrimiento humano (Lazarus, 2006).

Otra dimensión es *afrontamiento centrado en la emoción*, según Lazarus & Folkman (1986), su función es la regulación emocional, incluyendo los esfuerzos para cambiar el malestar y controlar el estado emocional causado por eventos estresantes, estos objetivos se pueden lograr evitando situaciones estresantes, reevaluando cognitivamente eventos perturbadores o prestando atención a las emociones y los aspectos positivos de usted mismo o del medio ambiente de forma selectiva. Carver, Scheier y Weintraub (1989) mencionaron que su propósito es reducir o eliminar la respuesta emocional provocada por los estresores, y lo

entienden. En el caso de Lazarus (2006), señaló que cuando este abordaje es efectivo y logra aliviar el dolor experimentado, la persona está en mejor posición para iniciar una respuesta al problema.

La última dimensión es *afrontamiento centrado en la evitación del problema al problema*, estos se traducen en la negación donde las personas no aceptan la realidad de la situación o evitando creer de su existencia, el desentendimiento conductual el mismo que no usa las fuerzas para afrontar dicha situación estresante, y el desentendimiento cognitivo que consiste en tener la mente atareada para no deliberar en el escenario estresante (Lazarus y Folkman, 1986). Está compuesto por problemas dispersos, para poder resolver mejor el problema en otro lugar y tiempo, es importante concentrarse, hacer pensar en ideas positivas y no permitir problemas (Sandín y Chorot, 2003).

Carver, Scheier y Weintraub (1989) propusieron 13 dimensiones, que se dividen en dos categorías clásicas de Lazarus: *las estrategias centradas en el problema* se expresarán a través de la respuesta activa, la supresión de actividades competentes, la planificación y la búsqueda de apoyo social por motivos instrumentales, postergar el afrontamiento; *estrategias centradas en las emociones*, divididas en los siguientes aspectos: la reinterpretación positiva y crecimiento, la búsqueda de apoyo social por motivos emocionales, rechazo, aceptación y vuelta a la religión. El citado autor encontró que las tres escalas de afrontamiento no se clasifican en las dos primeras categorías, sino que se agregan a la tercera categoría denominada *las otras escalas*, esta última se refiere a conductas que generalmente se consideran insuficientes para controlar el estrés, liberar y concentrar emociones, y malentendidos y estrategias de afrontamiento.

Carver, Scheier & Weintraub (1989) plantean los siguientes modos de afrontamiento: Afrontamiento activo, incluye tomar medidas para reducir o eliminar factores estresantes; Planificación, cómo lidiar con el factor estresante y planificar su respuesta activa; Reinterpretación positiva, aprovecha esta situación, o mírala en una presentación más favorable; Aceptación, reconocer el hecho de que el incidente ocurrió; Humor, bromea sobre el factor estresante; Religión, incrementar participación en actividades religiosas; Búsqueda de apoyo social emocional,

obtener apoyo emocional o simpatía; Búsqueda de apoyo social instrumental, busque ayuda, información o consejo; Autodistracción, deshacerse del estresor psicológicamente; Negación, rechazar la realidad de los eventos estresantes; Desahogarse, preste más atención a su propia angustia emocional y expresar o liberar estas emociones; Uso de sustancias, consumir alcohol u otras sustancias para lidiar con factores estresantes; Desconexión conductual, renunciar a cualquier intento de lograr el objetivo de la intervención del factor de estrés; Autoinculpación, se refiere a la autocrítica de la responsabilidad en esta situación; esta estrategia de afrontamiento refleja el pobre ajuste al estrés en varios estudios.

Otros autores, como Moos y Schaefer (1993) propusieron un modelo transaccional en donde las estrategias de afrontamiento son el intermediario entre el individuo y el resultado de la felicidad y la salud. Este modelo, enfatizó dos variables: el enfoque y el método de respuesta. El enfoque de afrontamiento se refiere al modo en que los individuos tienden a afrontar situaciones estresantes, que pueden resolverse solucionando o evitando problemas. El método de afrontamiento se refiere al método de ejecución de afrontar el enfoque, que puede ser cognitivo o conductual. Por tanto, según estos autores, una persona puede afrontarlo de cuatro formas: acercándose al factor estresante en la conducta, acercándose cognitivamente, evitando el estresante en la conducta o evitando el estresante en la percepción.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La investigación corresponde a un tipo básica, debido a que busca aumentar y fortalecer la información científica ya existente hasta la actualidad sobre un problema o fenómeno de estudio en particular (Cortez y Neill, 2018); por su parte Sánchez, Reyes y Mejía (2018) expresa que es aquellas compila nuevos conocimientos teóricos y conceptuales sobre una problemática determinada para aumentar la información y obtener resultados reales y precisos. Así mismo pertenece a un nivel de estudio descriptivo porque tiene la finalidad de describir, caracterizar o detallar particularidades importantes de los hechos, personas, comunidades o eventos de la realidad motivo de estudio (Cabezas, Andrade y Torres, 2018).

Diseño de investigación: Con respecto al diseño de investigación, comprende al no experimental, porque no existió manipulación de la variable, además porque no existe variable independiente ni dependiente, así también es transversal o transeccional, porque los datos se recolectaron en un solo momento o tiempo único (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

3.2. Variable y operacionalización

Variable: Afrontamiento al estrés

Definición conceptual: Las estrategias de afrontamiento, son las respuestas a ciertas situaciones estresantes que dependen de cada persona y de las experiencias previas, de la autopercepción y de las capacidades individuales y motivaciones que forman parte del contexto y del proceso activo de adaptación. Al respecto el afrontamiento puede entenderse en términos disposicionales o estables, temporales o situacionales y dependiendo del entorno de cada individuo (Carver, Scheier & Weintraub, 1989).

Definición operacional: El instrumento cuenta con tres dimensiones, 14 indicadores, 28 ítem, con alternativas de respuesta de. Nunca lo hago, hago esto

un poco, hago bastante esto, siempre lo hago; así mismo, presenta tres niveles de interpretación que son: Muy pocas veces, depende de las circunstancias y forma frecuente de afrontamiento al estrés.

Indicadores: Afrontamiento activo, apoyo emocional, planificación, aceptación, instrumental, desconexión conductual, religión, uso de sustancias, desahogo, auto distracción, humor, autoinculpación y negación.

Escala de medición: Utiliza una escala ordinal y categórica.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo conformada por 80 trabajadores del área asistencial del servicio de emergencia de un hospital de la ciudad de Lima Sur y por ser un número limitado se decidió trabajar con todos los integrantes de dicha población por lo que no fue necesario elegir una muestra. Dicha población estuvo conformada por médicos, enfermeras, laboratoristas, técnicos de enfermería, auxiliares y que laboran en diversos turnos. Se entiende por población al conjunto total de casos o unidades que conciertan con algunas características particulares y propias que la identifican como tal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Criterios de inclusión

- Todos los trabajadores asistenciales del servicio de emergencia
- Personal profesional y técnico
- Varones y mujeres
- Personal nombrado y contratado
- Personal que firmó el consentimiento informado

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no asistieron en día de recojo de la información
- Aquellos que se encontraron con descanso médico y licencia.
- Trabajadores que no completaron el instrumento.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se utilizó la encuesta que es aquella técnica que permite recopilar datos de una población o muestra determinada a través de instrumentos previamente validados (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

Instrumento: Fue el COPE-28, que es el Cuestionario de estrategias de afrontamiento (Brief Cope) creado por Carver en el año 1997 (Estados Unidos), cuya versión en español fue realizado por Morán y Manga. Tiene 28 reactivos y con tres dimensiones que son: Estrategias centradas en el problema, centradas en la emoción y las estrategias centradas en la evitación del problema.

Su validez ha sido realizada través de juicio de 8 expertos entre ellos profesionales de enfermería, psicología, psiquiatría; de este análisis no se eliminó ningún ítem. Así también se realizó la validez de contenido a través de la prueba binomial ($p < 0.05$) que muestra que la coherencia entre los jueces es significativa. De este mismo modo, se llevó a cabo el análisis factorial a través de un procedimiento basado en correlaciones entre las escalas de COPE-28, estimando posibles agrupaciones por cada uno de los constructos para la muestra estudiada y en las diferentes escalas de afrontamiento que guardan una correlación significativa.

La adaptación al Perú fue realizada por Chávez, Ortega y Palacios (2016) en estudiantes universitarios de Lima metropolitana, posteriormente fue validada también por Lévano (2018) en una muestra del personal de diferentes áreas del hospital militar central de Lima. Las propiedades psicométricas demuestran un análisis de todos los ítems arroja una consistencia interna adecuada a través del alfa de 0.70, así mismo presenta la confiabilidad para cada una de las tres dimensiones y para los 14 indicadores.

Para el presente estudio se realizó baremos y percentiles de la escala general y las dimensiones, además se sacó la confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach; según los datos obtenidos en la muestra estudiada.

3.5. Procedimientos

Para recopilar la información en primer lugar se solicitó el permiso a la dirección del hospital para tener la accesibilidad la población de estudio,

previamente se coordinó las fechas y horarios de recojo de los datos de manera presencial teniendo en consideración los criterios de inclusión y exclusión, hasta lograr la cantidad de participantes, se adjuntó el consentimiento informado para conocimiento y aceptación voluntaria para su participación de cada uno de los trabajadores. Luego de recopilar la información se procedió a organizar y depurar los cuestionarios y elaborar la matriz de datos en Excel para posteriormente realizar el análisis de la información.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez obtenidos los datos organizados en la matriz excel se procedió al análisis estadístico descriptivo a través del programa estadístico SPSS versión 25, estos resultados ya procesados e interpretados, se presentaron en tablas de frecuencia y porcentajes teniendo en consideración los objetivos propuestos.

3.7. Aspectos éticos

Durante todo el proceso de la investigación se han considerado y tenido presentes los principios éticos en investigación científica entre los que destacan: El principio de autonomía, que consistió en respetar a cada uno de los participantes a tomar su decisión de manera libre y autónoma, para ello se otorgó un consentimiento informado por escrito. También se tuvo en cuenta el principio de no maleficencia que consiste en no arriesgar la salud de mental ni física de las personas que participaron del estudio, en este sentido se consideró el anonimato de sus respuestas a través de la confidencialidad protegiendo su identidad e integridad.

Por otro lado, también se ha tenido en cuenta el principio de beneficencia, porque se tuvo en cuenta que el estudio favorece a la generación de nuevos conocimientos que beneficiarán a la sociedad y finalmente se consideró el principio de justicia, aquí es donde se da a conocer los resultados verdaderos sin alteraciones de ninguna índole.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Estrategias de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia, del personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020

Estrategias	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces emplea esta forma	28	35,0
Depende de las circunstancias	30	37,5
Forma frecuente de afrontar el estrés	22	27,5
Total	80	100,0

En la tabla 1 se observa que el personal de emergencia utiliza la estrategia de afrontamiento depende de las circunstancias en un 37.5%, seguido de muy pocas veces emplea esta forma con 35% y de la estrategia de la forma frecuente para afrontar el estrés en un 27.5%.

Tabla 2

Estrategias de afrontamiento al estrés centrado en el problema que utiliza el personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020

Estrategias	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces emplea esta forma	34	42,5
Depende de las circunstancias	27	33,8
Forma frecuente de afrontar el estrés	19	23,8
Total	80	100,0

En la tabla 2 se observa que, en las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en el problema, el 42,5%% de los encuestados lo emplean muy pocas veces, el 33.8% lo emplean dependiendo de las circunstancias y el 23,8% lo utilizan de forma frecuente.

Tabla 3

Estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la emoción que utiliza el personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020

Estrategias	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces emplea esta forma	33	41,3
Depende de las circunstancias	31	38,8
Forma frecuente de afrontar el estrés	16	20,0
Total	80	100,0

En la tabla 3, se observa que, en las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción, el 41,3% de los encuestados lo emplean muy pocas veces, el 38.8% lo emplean dependiendo de las circunstancias y el 20% lo utilizan de forma frecuente.

Tabla 4

Estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la evitación del problema que utiliza el personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020

Estrategias	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces emplea esta forma	28	35,0
Depende de las circunstancias	29	36,3
Forma frecuente de afrontar el estrés	23	28,7
Total	80	100,0

En la tabla 4 se observa que, en las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema, el 35% de los encuestados lo emplean muy pocas veces, el 36.3% lo emplean dependiendo de las circunstancias y el 28.7% lo utilizan de forma frecuente.

Tabla 5

Estrategias de afrontamiento al estrés según edad del personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020

Estrategias			Edad				Total
			<= 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	
Estrategias de afrontamiento	Muy pocas veces emplea esta forma	Fr	2	6	11	9	28
		%	50,0%	31,6%	35,5%	34,6%	35,0%
	Depende de las circunstancias	Fr	1	5	14	10	30
		%	25,0%	26,3%	45,2%	38,5%	37,5%
	Forma frecuente de afrontar el estrés	Fr	1	8	6	7	22
		%	25,0%	42,1%	19,4%	26,9%	27,5%
	Total	Fr	4	19	31	26	80
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 5 se observa que los encuestados menores a 30 años, el 50,0% utilizan la estrategia de muy pocas veces emplea esta forma; en la edad de 31 a 40 años, un 42,1% utilizan de forma frecuente; en la edad de 41-50, un 45,2% utilizan depende de las circunstancias; y los trabajadores de 51 a 60 años, el 38,5% utilizan la estrategia dependiendo de las circunstancias.

Tabla 6

Estrategias de afrontamiento al estrés según sexo del personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020

Estrategias			Sexo		Total
			Masculino	Femenino	
Estrategias de afrontamiento	Muy pocas veces	Fr	11	17	28
	emplea esta forma	%	55,0%	28,3%	35,0%
	Depende de las	Fr	7	23	30
	circunstancias	%	35,0%	38,3%	37,5%
	Forma frecuente de	Fr	2	20	22
	afrontar el estrés	%	10,0%	33,3%	27,5%
	Total	Fr	20	60	80
		%	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 6, se observa que el 55% de los encuestados de sexo masculino utilizan muy pocas veces esta forma; y el 38,3% de las mujeres utilizan la estrategia dependiendo de las circunstancias.

Tabla 7

Estrategias de afrontamiento al estrés según tiempo de servicio del personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020

			Tiempo de servicio				Total
			<= 15	16 - 25	26 - 35	36 - 45	
Estrategias de afrontamiento	Muy pocas veces emplea esta forma	Fr	9	9	10	0	28
		%	34,6%	29,0%	45,5%	0,0%	35,0%
	Depende de las circunstancias	Fr	11	12	7	0	30
		%	42,3%	38,7%	31,8%	0,0%	37,5%
	Forma frecuente de afrontar el estrés	Fr	6	10	5	1	22
		%	23,1%	32,3%	22,7%	100,0%	27,5%
	Total	Fr	26	31	22	1	80
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 7 se observa que los encuestados con tiempo de servicio menor a 15 años, el 42,3% utilizan la estrategia depende de las circunstancias; en el tiempo de servicio de 16 a 25 años, un 38,7% utilizan depende de las circunstancias; en el tiempo de servicio de 26 a 35 años, un 45,5% utilizan muy pocas veces; y los trabajadores de 36 a 45 años de tiempo de servicio, el 100,0% utilizan la estrategia de forma frecuente.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio se propuso como objetivo, determinar las estrategias de afrontamiento al estrés más utilizadas en tiempos de pandemia, por el personal de emergencia de un hospital de Lima Sur; los resultados muestran, que los trabajadores de emergencia utilizan diversas estrategias para afrontar el estrés, las mismas que se distribuyen casi equitativamente entre dependiendo de las circunstancias (37.5%), en muy pocas veces la emplea (35%) y la utiliza de manera frecuente (27.5%). Hay que destacar que el estrés es la consecuencia de una correspondencia específica entre el individuo y su entorno personal y social, el cual se estima como amenazador o desbordante; esta correspondencia, pone en riesgo la estabilidad personal; sin embargo, cuando los individuos, son conscientes que los amenazas son exageradas o exceden los recursos personales y dañan su felicidad; las personas responden a la situación de una manera determinada según la sensación de la presión. Hay que tener en cuenta, que las discrepancias propias cumplen un rol importante en el proceso de respuesta al estrés. Entre éstos se encuentran los recursos personales, como la susceptibilidad, la motivación, la actitud y la experiencia de las personas y la forma como valoran y perciben las necesidades, urgencias y los modos de afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1986).

En este sentido, Leiva (2017), al analizar la forma de afrontar el estrés en 187 trabajadores de salud de la Policía Nacional del Perú, encontró que el 75,4% de los encuestados suelen utilizar estilos de afrontamiento que les permiten reinterpretar activamente el desarrollo personal, el 48,1% lo planifica, el 47,6% apuesta por lo religioso, un 46,5% responde activamente al estrés y el 39% busca apoyo social; éstos trabajadores, se centran principalmente en afrontar el problema y las emociones. Es prudente expresar que los resultados del presente estudio no son concordantes con los de Leiva (2017), por el hecho que se emplearon otras técnicas e instrumentos de medida, sin embargo cabe destacar que de acuerdo a nuestra cultura, los aspectos religiosos están íntimamente relacionada con la actividad cotidiana de las personas, así mismo es común que las personas en la mayoría de ocasiones utiliza la estrategia centrada en el problema y en las emociones; pero estas acciones las realiza dependiendo de las circunstancias, en muy pocas veces la emplea o de manera frecuente.

Hay que destacar también, que el 72,6% rara vez utiliza malas conductas, el 64,2% emplea la negación y el 47,6% utiliza la distracción, que son formas clásicas que utilizan las personas para afrontar el estrés; en este caso, la mayoría de los trabajadores elige el estilo de afrontamiento centrado en las emociones (72,7%), mientras que una proporción baja, utilizan otros estilos de afrontamiento (29,9%) en función a la situación.

Por otro lado, Linares y Poma (2016), al estudiar a un grupo de agentes de la policía, la mayoría de ellos, utilizan dos métodos de afrontamiento basados en la situación, uno esta direccionado a los problemas (18,7%) y el otro orientado a lo emocional (12%), por su parte, Palacios (2017), en trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón (Lima), reportó que el 12,5% de los encuestados utilizan malas estrategias de afrontamiento, mientras que el 77,5% utilizan estrategias de afrontamiento convencionales y solo un 10% emplean estrategias de afrontamiento adecuadas. Como es conocimiento universal, existen diversas formas, estilos, modos o estrategias para afrontar el estrés, las mismas que tienen que ver con los modelos teóricos o autores que la sustentan, en este caso, el más trascendente que ha logrado tener mayor aceptación, es el modelo de Lazarus y Folkman (1984), quienes manifiestan que el afrontamiento es un conjunto de respuestas cognitivas, emocionales y conductuales que se expresan como estilos de afrontamiento al estrés, con el propósito de reducir las respuestas físicas y emocionales. Son acciones implícitas o públicas que realiza el sujeto para contrarrestar el impacto de una situación que considera amenazante, con la finalidad de restablecer el equilibrio entre las transacciones humanas y ambientales.

Con respecto a las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en el problema, el 42,5% de los trabajadores de emergencia, la emplean muy pocas veces, el 33,8% la utilizan dependiendo de las circunstancias y el 23,8% la usan de forma frecuente, estos resultados concuerdan con los de Cai et al. (2020) en China, quienes investigaron el impacto psicológico y las estrategias de afrontamiento del personal médico de primera línea en la provincia de Hunan, entre enero y marzo de 2020, donde los médicos, enfermeras y otro personal hospitalario, quienes creían que tenían la obligación social y profesional de continuar trabajando largas jornadas, esto provocó un estrés mayor en ellos; dentro de las estrategias de

afrontamiento utilizadas por los profesionales destacaron las centradas en el problema, con estrictas medidas de protección, con la prevención de la transmisión del virus, con el aislamiento social, y con una actitud positiva hacia sí mismo que fue la que tuvo puntuaciones más elevadas; en estos casos fueron las enfermeras quienes obtuvieron puntuaciones más elevadas; otra estrategia muy utilizada y significativa, fue la búsqueda de apoyo en los familiares y amigos, además el personal médico expresó el deseo significativo de tener atención psicológica para reducir el estrés y mejorar las respuestas emocionales.

En este mismo sentido Kohantorabi y Abolmaali (2014) afirman que las estrategias que utilizan las personas, consiguen presagiar la satisfacción laboral; es decir, las personas que tienen habilidades sociales de afrontamiento de manera positiva, pueden gestionar con facilidad el estrés en su medio social; por lo tanto, tendrán mayor satisfacción laboral y ausencia de quejas; por otro lado, estas personas, pueden mantener mejor compatibilidad y excluir los estímulos estresores de su ambiente laboral. En este mismo sentido, Javadi - Pashaki y Darvishpour, (2019), encontró que el personal de enfermería utilizaba con mayor frecuencia la estrategia orientada a las tareas, que en otras palabras también se orientan a resolverlos porque lo consideran que es la forma eficaz para afrontar el estrés.

Es importante destacar que la mayoría de personas emplean la racionalidad para resolver los problemas, lo que en otras palabras significa gestionar los requisitos internos o ambientales que suponen amenazas, con la finalidad de equilibrar la relación entre los individuos y el entorno problemático, asimismo se pueden emplear, nuevos aportes y recursos que permitan contrarrestar los efectos aversivos del ambientales (Lazarus y Folkman, 1984). Este es un proceso cognitivo y conductual orientado claramente a adquirir y desarrollar habilidades centradas en problemas y en la búsqueda de soluciones (Sandín y Chorot, 2003), además de reducir las amenazas y aliviar el sufrimiento humano (Lazarus, 2006). Se puede concluir, que el afrontamiento dirigido a los problemas ayuda a conseguir mejores estrategias adaptativas, por lo que las personas con estos estilos de afrontamiento racional, perciben menos ansiedad.

Otra de las estrategias analizadas está referida al afrontamiento centrado en la emoción, donde el 41,3% de los encuestados, emplean muy pocas veces, el 38.8% la emplean dependiendo de las circunstancias y el 20% la utilizan de forma frecuente, en este caso, Horacio, Fantin y Pardo (2016) en Colombia, halló que la clave de las estrategias de afrontamiento, está en centrarse en los problemas, reevaluar activamente y buscar apoyo social, en este caso fueron las mujeres quienes se inclinan más a usar el apoyo social, la expresión emocional abierta y las estrategias de evitación. A decir de Lazarus & Folkman (1986), esta estrategia, se orienta en función a la regulación emocional, incluye esfuerzos para cambiar el malestar y controlar el estado emocional causado por eventos estresantes, esto se logra tratando de evitar situaciones estresantes, reevaluando cognitivamente los eventos perturbadores o prestando atención y analizando las emociones y los aspectos positivos de uno mismo o del medio ambiente; para Carver, Scheier y Weintraub (1989), estiman que el propósito, de esta forma es reducir o eliminar la respuesta emocional provocada por los estresores. En el caso de Lazarus (2006), asumen que cuando este abordaje es efectivo y logra aliviar el dolor experimentado, la persona está en mejor posición para iniciar una respuesta al problema.

Finalmente, dentro de las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación, que se conoce también como otros modos de afrontamiento del estrés, el 35% de los encuestados la emplean muy pocas veces, el 36.3% las utilizan dependiendo de las circunstancias y el 28.7% las usan de forma frecuente. En este contexto, Paris (2016), en Argentina, encontró que dentro de las estrategias de afrontamiento del estrés más utilizadas por profesionales de la salud entre médicos y enfermeros, evidenció ciertos vínculos de patrones específicos de interacción entre afrontamiento y la felicidad, en este caso, los profesionales que utilizaban estrategias de afrontamiento desadaptativas sentían más presión y menos satisfacción laboral y personal; mientras que aquellos que solucionaron sus problemas y obtuvieron resultados opuestos, lo que quiere decir, más satisfacción y menos estrés

Esta dimensión corresponde a otros modos de afrontamiento o evitación del problema, estos se traducen en la negación donde las personas no aceptan la realidad de la situación o ignoran la existencia, se desatienden del mismo y no se

esfuerzan por afrontar la situación estresante (Lazarus y Folkman, 1986). en esta misma dirección, Carver, Scheier & Weintraub (1989) plantean diferentes modos de afrontamiento que incluyen en algunos casos, tomar medidas para reducir o eliminar los factores estresores, planificar y lidiar con los estresores, dar una respuesta activa, reinterpretar de manera positiva, provechar la situación y convertirla en favorable; así también, reconocer la realidad, emplear el humor, aumentar la participación en actividades religiosas, el apoyo socio-emocional, buscar ayuda o consejería, distracción, negarse o rechazar la realidad estresante, desahogarse y liberar emociones. También hay una buena cantidad de personas que optan por usar sustancias alcohólicas o estupefacientes antes que enfrentar los problemas, o esforzarse por lograr superar el estrés, así también es común observar la autoinculpación y autocrítica, que muestran un pobre afrontamiento al estrés.

VI. CONCLUSIONES

Primera. - El personal de emergencia utiliza la estrategia de afrontamiento dependiendo de las circunstancias (37.5%), seguido de muy pocas veces la emplea (35%) y la utiliza de manera frecuente (27.5%) esta estrategia para enfrentar el estrés en tiempos de pandemia.

Segunda. - Con respecto a las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en el problema, el 42,5%% de los trabajadores la emplean muy pocas veces, el 33.8% la emplean dependiendo de las circunstancias, y el 23,8% la utilizan de forma frecuente.

Tercera. - Con respecto a las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción, el 41,3% de los encuestados lo emplean muy pocas veces, el 38.8% lo emplean dependiendo de las circunstancias y el 20% la utilizan de forma frecuente.

Cuarta. - Las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema, el 35% de los encuestados las emplean muy pocas veces, el 36.3% las emplean dependiendo de las circunstancias y el 28.7% las utilizan de forma frecuente.

Quinta. - Los trabajadores que tienen menos de 30 años, el 50,0% de ellos, utilizan el nivel de muy pocas veces lo emplea, los de 31 a 40 años, el 42,1% utilizan de forma frecuente; los de 41 a 50 años, el 45,2% utilizan dependiendo de las circunstancias; y los trabajadores de 51 a 60 años, un 38,5% utilizan la estrategia dependiendo de las circunstancias.

Sesta. - Con respecto al sexo de los trabajadores de emergencia, el 55% de los encuestados de sexo masculino utilizan muy pocas veces, y el 38,3% de las mujeres utilizan la estrategia dependiendo de las circunstancias.

Séptima. - En la tabla 7 se observa que los encuestados con tiempo de servicio menor a 15 años, el 42,3% utilizan la estrategia depende de las circunstancias; aquellos que tienen de 16 a 25 años de servicio, el 38,7% de ellos utilizan dependiendo de las circunstancias; y los que tienen de 26

a 35 años, el 45,5% utilizan el nivel muy pocas veces; y los trabajadores de 36 a 45 de servicio, el 100,0% utilizan la estrategia de forma frecuente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. - Para los investigadores se sugiere desarrollar estudios a nivel más avanzado, con la finalidad de brindar alternativas de solución al problema de estrés, en este caso generar propuesta que se orienten al desarrollo de estrategias adecuadas de afrontamiento.

Segunda. - Ampliar el estudio en poblaciones más grandes, que permitan tener resultados de largo alcance en el personal de salud de los establecimientos de salud de la ciudad de Lima y del país, utilizando muestreos probabilísticos donde se puedan generalizar los resultados.

Tercera. - Llevar a cabo validaciones y adaptaciones de los instrumentos que miden el afrontamiento al estrés, teniendo en cuenta las propuestas de las teorías contemporáneas; esto con el fin de contar con instrumentos válidos y confiables en las futuras investigaciones.

REFERENCIAS

- Abbott, J.; Hart, A.; Morton, A.; Gee, L. & Conway, S. (2008). Health – related quality of life in adults with cystic fibrosis. *Journal of Psychosomatic Research*, 64, 149-157. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/18222128/>
- Amarís Macías, M., & Madariaga Orozco, C. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 30(1), 123-145. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/2051/6906>
- Arellano, C. (2018). *Afrontamiento al estrés laboral en personal de enfermería de centro quirúrgico en una institución hospitalaria Lima. 2017.* https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7602/Arellano_tc%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabezas, E.; Andrade, D. & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la Investigación científica*. Ecuador: Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cai, H.; Tu, B.; Ma, J.; Chen, L.; Fu, L.; Jiang, Y. y Zhuang, Q. (2020). Psychological Impact and Coping Strategies of Frontline Medical Staff in Hunan Between January and March 2020 During the Outbreak of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) in Hubei, China. *Med Sci Monit* 2020; 26:e924171. <https://www.medscimonit.com/index.php/download/index/idArt/924171>
- Cannon, W.B. (1932). *The wisdom of the body*. Nueva York: Norton.
- Carver, C., Scheier, M., & Weintraub, J. (1989). Assessing Coping Strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283. <https://pdfs.semanticscholar.org/5a8c/2bceefede7391164c9d45ff01f1d4619ba46.pdf>

- Carver, C.S. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: consider the brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1), 92-100. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16250744/>
- Carver, C. & Connor-Smith, J. (2010). Personality and Coping. *Annual Review of Psychology*, 61, 679- 704. doi: 10.1146/annurev.psych.093008.100352
- Chávez, M. Ortega, E. y Palacios, M. (2016). *Estrategias de afrontamiento frente al estrés académico que utilizan los estudiantes de una academia preuniversitaria de Lima Metropolitana*, enero 2016. <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/100/Estrategias+de+afrontamiento+frente+al+estr%E9s+acad%E9mico+que+utilizan+los+estudiantes+de+una+academia+preuniversitaria+de+Lima+Metropolitana,+enero+2016.pdf;jsessionid=48BAB10462F91360BC1144CD0499532C?sequence=1>
- Cortez Suarez, L. & Neill, D. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigacion Científica*. Ecuador: UTMACH
- Farchi, M., Cohen, A., & Mosek, A. (2014). *Developing Specific Self-Efficacy and Resilience as First Responders among Students of Social Work and Stress and Trauma Studies*. *Journal of Teaching in Social Work*, 34, 129-146. doi: 10.1080/08841233.2014.894602
- Frydenberg, E. (1997). *Adolescent coping. Theoretical and Research Perspective*. New York. Routledge.
- Gallardo, L. (2019). *Estilos de afrontamiento del estrés y bienestar psicológico en el departamento de transito de la PNP Lima 2018*. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6763/Gallardo%20Mendoza%20de%20Cruz%20Liz%20Meli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6a ed. México DF: Mac Graw Hill Education.

- Holmes, T.H. y Rahe, R.H. (1967). *The social readjustment rating scales*. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, 213-218.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/6059863/>
- Horacio, D.; Fantin, M. y Pardo, A. (2016). *Estrategias de afrontamiento al estrés en aspirantes a Policía de la ciudad de San Luis*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5794037>
- Javadi-Pashaki, N. y Darvishpour, A. (2019). Survey of stress and coping strategies to predict the general health of nursing staff. *J Educ Health Promot*. 2019; 8: 74. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6512229/>
- Kleinke, C. (2001). *Cómo afrontar los desafíos de la vida*. Bilbao: Desclee de Brouwer.
- Kohantorabi, F. y Abolmaali, K. (2014). The Prediction of Job Satisfaction Based on Coping Skills in Pilots and Assistant of Pilots. *Journal of Service Science and Management*, 7, 260-266.
https://www.researchgate.net/publication/276045040_The_Prediction_of_Job_Satisfaction_Based_on_Coping_Skills_in_Pilots_and_Assistant_of_Pilots
- Krause, E. D., Kaltman, S., Goodman, L. A., & Dutton, M. A. (2008). Avoidant, coping and PTSD symptoms related to domestic violence exposure: A longitudinal study. *Journal of Traumatic Stress*, 21(1), 83-90. doi: 10.1002/jts.20288
- Lazarus, R.S. (2000). *Estrés y emoción: manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Desclee de Brouwer, S.A
- Lazarus, R.S. (2006). *Stress and Emotion: A new synthesis*. New York: Springer Publishing Company.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca S.A.

- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. Nueva York: Springer.
- Leiva, C. (2017). Autoestima y estilos de afrontamiento al estrés, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú, Red Norte y Red Oeste, Lima, 2016. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/679/Carla_Tesis_Maestr%C3%ada_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lemos, M.; Henao-Pérez, M. y López – Medina, D. (2018). *Estrés y Salud Mental en Estudiantes de Medicina: Relación con Afrontamiento y Actividades Extracurriculares*. Archivos de Medicina. <https://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/estreacutes-y-salud-mental-en-estudiantes-de-medicina-relacioacuten-con-afrontamiento-y-actividades-extracurriculares.php?aid=22716>
- Lévano, J. (2018). *Afrontamiento al estrés en el personal militar de diferentes unidades hospitalarias del Hospital Militar Central del Perú “Crl. Luis Arias Schreiber”*. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2059/LEVANO%20LOZA%20JESUS%20IVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Levenson, E. (30 abril, 2020). *El estrés en los trabajadores de la salud está creando ‘segundas víctimas’ en la pandemia de coronavirus*. <https://cnnespanol.cnn.com/2020/04/30/el-estres-en-los-trabajadores-de-la-salud-esta-creando-segundas-victimas-en-la-pandemia-de-coronavirus/>
- Linares, A. y Poma, Z. (2016) Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/430/Angie_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mamani Encalada, A.; Obando Zegarra, R.; Uribe Malca, AM, y Vivanco Tello, M. (2016). *Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral*. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería. Enero; III(1). <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543>

- Morrison, V. y Bebbett, P. (2008). *Psicología de la Salud*. España: Pearson
- Moos, R. H., & Schaefer, J. A. (1993). *Coping resources and processes: Current concepts and measures*. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects* (p. 234–257). Free Press.
<https://psycnet.apa.org/record/1993-97397-012>
- Muñoz-Torres, T. & Casique - Casique L., (2016). Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2016;24(2):141-4 <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162k.pdf>
- Noticias ONU (18 abril 2018). *El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día*.
<https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>
- Palacios, F. (2017). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017*.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12729/Palacios_HFDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paris, L. (2016). *Estrategias de afrontamiento del estrés asistencial y satisfacción laboral-personal en médicos y enfermeros*.
<http://209.97.135.77/index.php/RPO/article/view/78>
- Peña, E.; Bernal, L.I.; Pérez, R.; Reyna, L. y García K. G. (2017). Estrés y estrategias de afrontamiento en Estudiantes de Nivel Superior de la Universidad Autónoma de Guerrero. *Nure investigación* 15(92).
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6279759.pdf>
- Pineles, S. L., Street, A. E., Moustoufi, M., Ready, C. B., Street, A. E., Griffin, M. G., & Resick, P. A. (2011). Trauma reactivity, avoidant coping, and PTSD symptoms: A moderating relationship? *Journal of Abnormal Psychology*, 120(1), 240-246. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21319932/>

- Ramírez, I. (2017). *Estilos de afrontamiento al estrés y motivación laboral en el personal de salud de la Microred Ate III 2017*.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8858/Ram%c3%adrez_MIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J. (1995). *Psicología social de la salud*. Madrid: Síntesis.
- Sánchez, H.; Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. (1.a ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sandín, B., & Chorot, P. (2003). *Cuestionario de Afrontamiento del Estrés*. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 8, 90.
- Selye, H. (1960). *La tensión en la vida*. Buenos Aires: Cía. Gral. Fabril.
- Selye, H. (1973). The evolution of the stress concept. *American Science*, 61, 692-699.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Afrontamiento al estrés	Las estrategias de afrontamiento, son las respuestas a ciertas situaciones estresantes que dependen de cada persona y de las experiencias previas, de la autopercepción y de las capacidades individuales y motivaciones que forman parte del contexto y del proceso activo de adaptación. Al respecto el afrontamiento puede entenderse en términos disposicionales o estables, temporales o situacionales y dependiendo del entorno de cada individuo (Carver, Scheier & Weintraub, 1989).	Será medido a través tres dimensiones, 14 indicadores, 28 ítem, con alternativas de respuesta de. Nunca lo hago, hago esto un poco, hago bastante esto, siempre lo hago; así mismo, presenta tres niveles de interpretación que son: Muy pocas veces, depende de las circunstancias y forma frecuente de afrontamiento al estrés.	Modos de afrontamiento enfocado en el problema	Planeación, Alejamiento y Postergación de la acción de afrontar la situación	Ordinal y categórica
			Modos de afrontamiento enfocado en la emoción	Apoyo emocional y Reinterpretación positiva	
			Otros modos de afrontamiento	Negación y Desentendimiento	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

COPE-28

Edad: _____

Sexo: _____

Tiempo de servicio: _____

INSTRUCCIONES. Las frases que aparecen a continuación describen formas de pensar, sentir o comportarse, que las personas utilizan para enfrentarse a los problemas o situaciones de la vida que causan tensión o estrés. Las formas de enfrentarse a los problemas, como las que aquí se describen, no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Marque con un aspa (X) en los recuadros de la derecha de cada ítem según refleje mejor su propia forma de actuar, teniendo en cuenta las opciones de respuestas. Gracias.

Opciones de respuesta:

0	1	2	3
Nunca lo hago	Lo hago un poco	Lo hago bastante	Siempre lo hago

Nº	ÍTEMS	0	1	2	3
1	Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.				
2	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.				
3	Acepto la realidad de lo que ha sucedido.				
4	Recurso al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.				
5	Me digo a mí mismo “esto no es real”.				
6	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.				
7	Hago bromas sobre ello.				
8	Me critico a mí mismo.				
9	Consigo apoyo emocional de otros.				
10	Tomo medidas para intentar que la situación mejore.				
11	Renuncio a intentar ocuparme de ello.				
12	Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.				
13	Me niego a creer que haya sucedido.				
14	Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo.				
15	Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.				

16	Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.				
17	Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.				
18	Busco algo bueno en lo que está sucediendo.				
19	Me río de la situación.				
20	Rezo o medito.				
21	Aprendo a vivir con ello.				
22	Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión.				
23	Expreso mis sentimientos negativos.				
24	Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.				
25	Renuncio al intento de hacer frente al problema.				
26	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.				
27	Me echo la culpa de lo que ha sucedido.				
28	Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.				

MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO

Anexo 3: Base de datos crudos

Nº	Edad	Sexo	Tiempo de servicio	Estrategias de afrontamiento al estrés																											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	49	F	23	1	3	3	0	0	3	1	1	1	3	0	0	0	0	3	1	3	0	3	3	2	3	0	0	3	0	1	
2	55	M	20	1	3	3	2	0	2	3	0	1	3	0	0	0	0	1	3	3	1	3	0	1	0	3	2	0	1		
3	55	M	33	1	3	3	1	0	2	1	2	2	3	0	1	0	1	0	1	3	1	2	3	1	1	0	0	2	1	2	
4	39	M	20	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	0	1	3	2	0	1	3	1	1	2	3	1	0	0	3	0	3	
5	31	M	18	1	2	3	1	0	2	1	3	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	2	2	0	0	1	0	2
6	52	M	22	2	3	3	0	0	2	0	2	1	3	0	0	0	0	0	1	2	0	2	1	1	0	0	0	2	2	2	
7	47	M	20	3	3	1	3	2	3	3	3	3	1	1	0	0	1	0	1	3	1	3	1	1	1	0	0	3	1	3	
8	55	M	32	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	0	0	0	1	0	1	1	1	0	3	1	1	1	0	0	1	0	3
9	24	M	3	1	3	2	1	0	3	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	0	1
10	44	M	14	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	0	0	1	2	0	2	1	2	2	1	2	2	1	0	0	2	2	2
11	39	M	5	1	3	3	1	0	3	2	2	2	3	0	0	0	0	1	0	2	0	1	0	1	0	0	0	3	0	1	
12	40	M	16	2	3	2	1	1	3	1	1	2	3	0	1	0	1	0	1	2	1	2	2	1	1	0	0	3	0	2	
13	53	M	20	0	1	2	2	1	1	3	2	0	1	0	0	1	2	0	1	1	3	2	2	2	1	1	0	0	1	1	1
14	56	M	35	1	3	3	1	0	1	1	1	1	2	0	0	2	1	0	1	1	1	0	2	1	1	1	0	2	2	1	1
15	53	M	31	0	2	0	3	0	3	1	0	1	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	2	3	0	0	0	3	2	0
16	56	M	28	2	3	3	1	0	1	1	1	2	1	1	0	0	2	0	3	1	2	0	3	1	1	0	0	0	1	0	1
17	54	M	34	1	2	3	1	0	1	1	1	1	2	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	2	1	0	0	0	2	1	1
18	54	M	35	1	2	3	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	3	0	0	1	1	0	0	1	0	1	3	3	1	3	3
19	28	M	5	0	3	2	2	0	2	2	2	0	3	0	0	0	2	0	0	0	2	2	2	2	2	0	0	0	2	1	0
20	53	M	27	0	3	3	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
21	53	M	30	1	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	0	1	1	0	0	1	2	1	1	1	2	0	0	0	2	0	2
22	42	F	15	1	3	3	3	0	2	0	1	0	1	0	0	0	2	0	3	2	3	3	3	2	3	0	0	3	1	1	0
23	39	F	19	1	3	3	1	0	2	1	1	2	3	1	0	1	3	0	3	1	3	1	3	2	1	1	0	1	2	1	2
24	44	F	11	2	1	2	0	1	2	0	1	2	2	1	0	1	1	0	2	1	1	1	2	2	2	1	0	0	1	1	2
25	50	F	10	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	0	0	0	2	0	2	1	3	0	2	2	3	3	0	0	3	1	2
26	35	F	11	1	2	2	1	2	3	1	1	1	2	0	1	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	0	1	2	0	1
27	50	F	20	2	2	1	3	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1
28	44	F	20	0	3	3	3	3	3	0	3	0	0	3	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
29	58	F	29	1	2	1	2	1	3	0	1	1	3	0	1	1	2	0	2	1	2	0	2	1	2	0	0	1	3	1	1
30	41	F	2	1	3	3	1	0	3	1	0	1	0	1	3	0	3	0	2	1	3	0	1	2	1	3	0	3	2	0	1

31	49	F	29	1	3	3	1	0	2	0	1	1	2	0	0	1	1	0	1	1	2	1	1	1	1	0	0	2	1	2	
32	52	F	10	1	3	3	0	0	3	0	0	3	3	0	0	0	3	0	3	3	3	0	3	3	0	2	0	0	3	2	3
33	49	F	22	1	1	2	2	0	2	0	2	0	2	2	1	1	1	0	3	1	3	1	3	3	3	1	0	1	3	0	0
34	49	F	3	1	3	3	2	0	3	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	3	3	0	3	1	0	0	0	1	3	1	3
35	47	F	2	1	3	3	2	3	3	1	1	2	2	0	0	1	0	0	3	2	2	0	2	2	3	1	0	0	3	0	2
36	49	F	4	1	2	3	3	2	1	0	0	1	2	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	0	0	2	1	2
37	59	F	30	1	2	2	2	0	2	1	1	2	3	1	1	0	2	0	1	2	3	0	1	3	2	1	0	1	2	0	2
38	37	F	16	1	1	0	1	2	3	3	1	1	2	2	0	2	3	0	3	1	3	3	1	3	3	0	0	0	3	0	0
39	42	F	17	1	3	3	1	1	2	2	1	2	2	0	0	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	0	1	1	0	1
40	59	F	35	1	3	2	1	0	2	0	1	1	2	0	1	0	3	0	1	1	2	0	1	1	1	0	0	0	3	0	1
41	40	F	15	1	1	3	1	0	1	1	1	1	2	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1
42	49	F	23	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	0	1	0	0	1	0	1	1	2	1	1	2	0	0	1	1	1
43	59	F	33	0	3	3	3	3	2	2	0	1	3	0	0	0	2	0	0	0	3	0	3	3	1	0	0	0	3	0	0
44	43	F	20	1	2	2	1	0	2	1	1	2	2	0	0	0	2	0	2	2	2	2	2	2	1	2	0	0	2	1	2
45	52	F	19	3	3	2	0	0	3	3	0	2	3	0	0	0	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	3	0	3
46	48	F	26	1	2	3	3	1	2	1	1	1	3	0	1	0	3	0	1	1	3	1	3	1	3	1	0	0	3	1	1
47	57	F	30	0	2	3	0	3	3	2	3	0	3	0	0	0	2	0	3	0	3	2	3	3	3	0	0	0	3	1	0
48	36	F	5	0	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	0	0	2	0	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
49	40	F	14	0	0	0	0	1	2	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1
50	40	F	16	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	1	0	1	1	1	0	2	2	2	1	0	1	1	1	1
51	35	F	7	1	2	3	1	0	2	0	0	1	3	0	0	0	1	0	1	2	2	0	3	3	2	0	0	0	2	0	1
52	42	F	22	1	2	3	1	0	2	0	3	0	3	0	1	0	1	0	1	0	2	1	1	1	1	2	0	0	2	0	1
53	59	F	32	1	3	0	1	1	3	1	1	3	3	1	0	1	3	0	3	3	3	0	3	3	1	1	0	1	3	1	1
54	34	F	6	2	3	2	2	0	2	1	1	2	2	0	1	0	0	0	2	1	2	1	2	3	2	1	0	1	2	0	2
55	24	F	16	1	3	2	1	1	3	3	1	1	3	0	1	1	3	0	3	1	2	3	3	3	2	3	0	0	2	0	1
56	53	F	33	0	3	3	0	0	1	0	1	1	3	1	1	0	2	0	1	2	3	0	2	2	2	1	0	1	2	1	2
57	47	F	20	1	2	3	3	3	2	1	1	2	1	3	0	2	2	0	3	0	3	0	0	3	3	1	0	1	3	1	2
58	36	F	6	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	0	1	0	0	3	3	0	0	3	3	3	0	0	1	3	3	3
59	38	F	11	1	3	3	0	0	3	1	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
60	26	F	8	2	2	2	3	1	2	1	0	1	2	2	0	1	3	0	0	1	2	1	0	2	2	0	0	1	2	0	2

61	49	F	3	2	3	2	1	0	1	1	3	2	2	0	0	0	1	0	3	3	2	1	2	3	1	2	0	1	2	0	3	
62	37	F	2	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	0	0	3	0	2	1	1	3	3	3	3	2	0	1	2	0	0	
63	51	F	21	1	2	2	2	1	2	0	0	1	3	1	1	0	3	0	2	1	2	0	1	2	3	1	0	0	3	0	2	
64	59	F	45	0	1	1	0	1	1	3	1	1	1	2	2	1	3	3	3	2	3	0	0	0	0	3	3	2	0	3	2	
65	40	F	15	3	3	3	0	0	2	1	1	1	2	0	0	0	3	0	0	0	3	2	1	3	0	1	0	0	3	0	2	
66	42	F	20	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	
67	41	F	19	1	3	3	0	0	3	0	1	1	3	0	2	0	2	0	1	1	3	1	1	3	1	1	0	0	2	0	1	
68	40	F	17	3	3	3	1	0	3	1	1	2	3	1	0	0	3	0	2	2	1	1	2	2	3	1	0	0	2	1	2	
69	43	F	20	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	1	1	1	2	0	1	2	3	3	2	3	3	2	0	1	2	1	2	
70	58	F	30	0	0	0	1	1	1	1	0	1	3	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	
71	51	F	26	1	3	3	0	3	1	1	1	3	0	1	1	3	0	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	0	2	3	0	2
72	48	F	29	0	3	0	2	0	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	
73	49	F	22	1	3	3	1	0	3	1	1	1	3	0	0	0	3	0	3	1	0	0	3	3	2	2	0	0	3	1	1	
74	53	F	30	1	3	3	3	3	3	0	3	0	3	3	2	0	3	0	3	2	3	0	3	3	1	3	0	0	3	1	3	
75	31	F	15	1	3	2	1	2	2	1	1	1	3	1	2	1	1	0	1	0	2	0	2	1	1	1	0	0	1	0	1	
76	41	F	16	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	1	2	2	2	0	1	2	1	2	
77	50	F	25	1	2	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	1	2	0	2	
78	42	F	10	1	3	3	0	0	1	1	0	2	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	2	1	1	2	0	2	2	0	1	
79	41	F	20	1	3	3	1	0	2	2	1	0	2	2	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	
80	46	F	17	0	3	2	1	0	2	1	1	1	3	0	1	0	2	0	2	1	2	1	2	2	1	1	0	0	2	0	0	

Anexo 4: Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la universalización de la salud"

Ate, 23 de Octubre del 2020

Sr. ANTONIO BALDOVINO FERNANDINI
DIRECTOR DEL HOSPITAL GERIATRICO EJERCITO PERUANO
AV. ESCUELA MILITAR 610, CHORRILLOS

Presente. –

De nuestra consideración:

Es grato saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Campus Ate y, a la vez, presentar a los alumnos **CHONG CANALES, JUDITH** identificada con **DNI N° 28601494**, código universitario **N° 7002550443**, **SAENZ TORRES MARTIN ALFREDO** identificado con **DNI N° 06447584** código universitario **N° 7002549467**, matriculados en el Programa de Estudios de Psicología; quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"Estrategias de Afrontamiento al Estrés en Personal de Emergencia en Tiempos de Pandemia en un Hospital de Lima Sur, 2020"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



MG. EDITH HONORINA JARA AMES

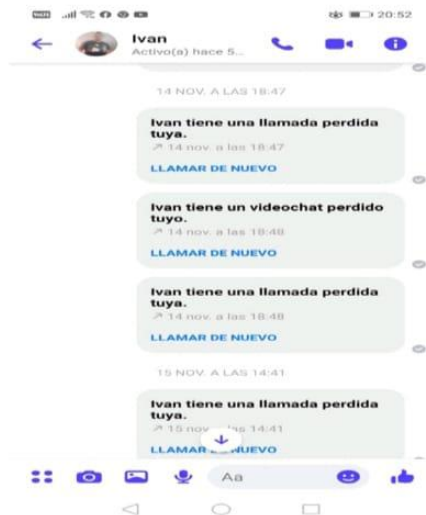
Coordinadora de PE de Psicología

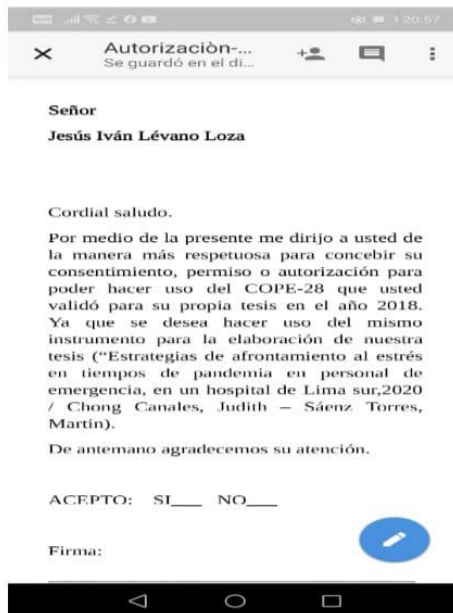
UCV Campus Lima Ate



Anexo 5: Autorización de aplicación de instrumento

Solicitud de Autorización de Uso de Cuestionario Sobre Estrategias de Afrontamiento (Brief Coper) Carver Cb (1997) Adaptado por: Jesús Iván Lévano Loza, Última validación 2018 cuyo objetivo general fue determinar los estilos de afrontamiento al estrés en el personal militar de tropa hospitalizado en diferentes unidades del Hospital Militar Central. Comunicación vía WhatsApp.





Anexo 7: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Declaro haber sido informado sobre los fines del estudio sobre las Estrategias De Afrontamiento al Estrés en Personal de Emergencia en Tiempos de Pandemia en un Hospital Militar Geriátrico de Lima Sur, 2020. Declaro que mi participación es voluntaria y que he sido informado del carácter confidencial con que serán tratados los datos obtenidos.

Firma: _____

Firma Participante-----

Día:...../...../.....

Atte.: Autores:

Chong Canales Judith

Sáenz Torres Martin Alfredo

Estudiantes de Psicología

Universidad Cesar Vallejo

Anexo 8: Baremos y confiabilidad de la prueba

Tabla 8

Baremos de las puntuaciones

		Estrategias de enfrentamiento	Centrado en el problema	Centrado en la emoción	Centrado en la evitación del problema	Nivel
	Mínimo	11	3	3	1	
	Máximo	55	12	28	27	
Percentiles	5	14,05	4,00	4,05	3,05	Muy pocas veces emplea esta forma
	10	20,10	5,00	8,10	5,00	
	15	28,00	6,00	10,15	5,15	
	20	29,00	7,00	11,20	6,00	
	25	30,00	7,00	12,25	7,00	
	30	31,00	8,00	14,00	8,00	
	35	31,35	8,00	14,00	8,35	Depende de las circunstancias
	40	33,40	8,00	14,00	9,00	
	45	34,45	9,00	15,00	9,45	
	50	35,00	9,00	16,00	10,00	
	55	36,00	9,00	17,00	10,00	
	60	37,60	10,00	17,60	11,00	
	65	39,00	10,00	18,00	12,00	
	70	40,00	10,00	19,00	12,00	
	75	41,00	10,00	19,00	14,00	Forma frecuente de enfrentar el estrés
	80	42,00	11,00	19,80	15,00	
	85	44,85	11,00	20,00	16,85	
	90	47,00	12,00	22,00	19,00	
	95	53,90	12,00	23,95	22,00	
	100	55,00	12,00	28,00	27,00	

Tabla 9

Baremos de la escala general y por dimensiones

Nivel	Estrategias de afrontamiento	Centrado en el problema	Centrado en la emoción	Centrado en la evitación del problema
Muy pocas veces emplea ésta forma	11-31	3-8	3-14	1-8
Depende de las circunstancias	32-40	9-10	15-19	9-12
Forma frecuente de afrontar el estrés	41-55	11-12	20-28	13-27

Tabla 10

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de ítems
,806	28

En el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach es 0,806 para el cuestionario de Estrategias de afrontamiento, estos resultados nos indican que el instrumento es confiable.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, SAENZ TORRES MARTIN ALFREDO, CHONG CANALES JUDITH estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrategias de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia, del personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SAENZ TORRES MARTIN ALFREDO DNI: 06447584 ORCID 0000-0001-8196-8643	Firmado digitalmente por: MASAENZT el 08-05-2021 22:56:28
CHONG CANALES JUDITH DNI: 28601494 ORCID 0000-0001-6712-388X	Firmado digitalmente por: JUCHONGC el 11-05-2021 19:46:11

Código documento Trilce: INV - 0174391